

## 個人間取引 (E コマース) における諸問題 (1)

——ノークレームノーリターン特約の効力——

Problems of transaction between individuals, E-Commerce (1) :  
The effect of No claim No return special contract

鈴木 宏昌\*

SUZUKI Hiromasa

【要旨】 E コマースやアプリの普及により、個人間取引は飛躍的に増加し、それに伴い法的問題・紛争も増加している。その解決に向けた判断基準および紛争処理システムの整備はまだ十分でない。民法は元々個人間取引に適用されるものでもあるが、典型的な民法の枠組みだけで対処しきれず、特別法による手当も十分とは言えない。個人間取引（フリマ・オークション）において見られる「ノークレームノーリターン特約」の分析を通じ、この問題について考察する。

キーワード：電子商取引，インターネットオークション，フリーマーケット，ノークレームノーリターン特約

Key words: e-commerce, Internet auction, Free Market, No claim No return

### 1 はじめに

スマートフォンとアプリの普及により、個人間取引（ユーザー間取引）が増加している。

商人ではない個人同士の個人間取引には、民法が適用される。古くからそのように処理されてきたが、昨今は社会経済事情の変化も見られる。例えば、フリーマーケットでの衣服・日用品の売買も個人間取引である。フリマは、公共スペースを利用して開催され、顔の見える個人同士が売買を行う。しかし、昨今は、フリマアプリが普及し、顔の见えない者同士でも売買を行うなど、個人間取引の数量は増加した。それまでは消費者・買主にとどまっていた個人が売主の立場になることも容易となった。

それに伴い、法律問題・紛争も増加する。不当な取引条件の問題や商品不着・代金未払いなどがその最たるものである。インターネットや携帯電話普及の功績は大と言えるが、インターネット上で知らない者同士が取引するために問題も多い。

出品者（売主）は、トラブルを回避するために「ノークレームノーリターン」と条件を設定することがある。

落札者（買主）は交渉の余地がなく、それに異議を述べずに入札（注文）せざるを得ない。交渉または調整困難な状況が存在し、取引条件の適性を確保できているかが問題となる。

また、個人間取引には、注文した商品が届かない、商品を引き渡したのに代金が支払われないといった問題が頻発する。これに対しては、エスクローサービス（信頼の置ける「中立的な第三者」が売買の当事者間に入り、代金決済等取引の安全性を確保するサービス）の利用等によって一定程度リスクを低減させる動きも見られる。

個人間取引の諸問題およびそれを処理する法的枠組みや紛争処理システムの創設および運用が望まれるが、未だ成熟し切っていないことは否めない。

消費者保護、取引の適性化、ボーダーレス化する市場への対応、経済の活性化など複数の観点が必要である。

2017年12月より個人間取引（フリマ・オークション）調査研究センターを設置し、勉強会の開催、消費者意識調査、無料消費者相談等の活動を行ってきた。その活動成果に基づき、本稿では、相談の多い「ノークレームノーリターン特約」について整理する。

\* 東海大学総合社会科学研究所講師

## 2 ノークレームノーリターン特約

### (1) 定義

ノークレームノーリターン特約とは、一旦引き渡した商品に何らかの事由（汚れ・破損・不良・瑕疵・欠陥・経年劣化等）があっても苦情・返品を受け付けられない旨の特約であり、売主側がインターネットオークションおよびフリマアプリ等に出品する際に、取引の条件（特約）とする目的で、商品説明欄等に行う記載を言う<sup>1)</sup>。

「ノークレームノーリターン」または「返品不可」と記載することが多い（本稿では、以下総称して「ノークレームノーリターン特約」と呼ぶ。）

当該特約は法的には有効と考えられるが、その合理性および限界（制約）については議論の余地がある。

### (2) ノークレームノーリターン特約の拘束力

#### ① 当事者間の合意

ノークレームノーリターン特約が有効とされるのは、契約当事者間に合意が存在することが大きい。

そうした合意の存在を認め得るかは、十分検討されなければならない。インターネット取引、とりわけ個人間取引では、契約書面の作成交付が行われないことも多く、合意成立の証明が難しいことも少なくない。

ノークレームノーリターン特約は、売主側がインターネット上で提示し、買主側がこれに同意するか否かを明示しないまま、ホームページやアプリ上で契約申込みが行われ、取引が進む場合が多い。

売主からの申込の誘引に対し、買主は、ノークレームノーリターン特約に何ら反対を表明しないまま、申込の意思表示をしているのであるから、ノークレームノーリターン特約に同意していると推認する考え方もある<sup>2)</sup>。

#### ② 同意の推認の可否

このような推認が常に働くと考えられるか、疑義がない訳ではない。

ノークレームノーリターン特約は、状況によっては、買主に不必要に過大な不利益を負わせる恐れがある。商品に重大な瑕疵等が存在する場合や、売主による事前の説明が不十分であった場合、売主の責任を全く問うことができないとすることには、買主にとって不利益が著しい。

買主の立場からすると、特約に疑義や不服を持ったとしても、当該特約を廃除するように交渉するのは事実上不可能である。商品が欲しい場合は、当該特約に反対意

思を表明せずに申し込みを行うよりほかない。

買主としては、このような特約は不当であるとか、商品の瑕疵等に関する売主の責任が無くなることはないと思っていて取引を行っている可能性もある。そのようなことも少なくないであろう。

こうした状況で、買主がノークレームノーリターン特約に反対意思を明示しなかっただけで、買主が特約に従うことを同意している、従う意思があることが一般的とまでは言えない。

したがって、買主が常に当該特約に同意していると推認することはできない。

当該特約の内容に合理性が認められる場合には、買主もそれに従う意思を有していると評価できる場合もある。

そうすると、ノークレームノーリターン特約の合理性を、単に取引の円滑性や画一性の要請によって認めるのではなく、個別の事案に即して、買主に生じる不利益が過大とならないように当該特約を制限解釈する必要もある。

### (3) ノークレームノーリターン特約の合理性

ノークレームノーリターン特約は、瑕疵等に満たない事由（汚れ、経年劣化など）を理由とする何らかの請求、および、必ずしも法的請求として成熟していない苦情等を牽制する意図・役割も有している。

相手の顔も素性も見えないインターネット取引においては、無用のトラブルやその対応の手間・コストを省くという売主側の利益にも配慮が必要である。

取引経験も法律知識も豊富には有しない個人が取引関係に入ることも少なくない。

取引の適性・公正を確保する意味では、ノークレームノーリターン特約が必要とされる所以であろう。

ただし、一切の苦情・返品を受け付けないとすることは、牽制・防衛として過剰であり、買主に過大な不利益を強いることは否めない。

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」では、「ノークレーム・ノーリターン」と表示されている場合であっても「このような特約が常に有効であるとはいえず、個別具体的な事情のもとでその効力が判断される」との考えが示されている<sup>3)</sup>。

また、具体的帰結の例として、出品者（売主）がキズや汚れを認識しながら説明しなかった場合には担保責任を免れることができないとの例や、説明が不十分であるために錯誤を生じた場合は錯誤無効の主張が認められることがあるとの例が説明されている。

すなわち、ノークレームノーリターン特約が原則有効であることを前提として、一部の場合には無効の帰結を導く（売主悪意の場合には、担保責任を免れさせることを認めない。錯誤無効又は詐欺取消の要件を満たす限り、これらの適用を妨げず、買主は錯誤無効や詐欺取消を主張し得る）。

もっとも、特約の効力の制限はこれらの場合に限られるかが問題となる。

#### （4）民法との関係

ここで、ノークレームノーリターン特約と民法の関係を検討する。

##### ①売主の担保責任

民法は、売主の担保責任を免除する特約を有効と認める（改正後民法572条）。

売主の責任は、引き渡した目的物及び権利が契約の内容に適合しない場合の追完追履行（562・565条）・代金減額（563条）・損害賠償及び解除（564条）などがあり、これらは任意規定と位置付けられる。当事者間の合意（特約）により、売主の責任を免除することも可能である。もっとも、売主が目的物・権利が契約内容に適合しないと知りながら告げなかったときは、責任を免れない（572条）。

これらは契約内容と実際の目的物の不適合を理由に、追完・代金減額・損害賠償等の各請求権および契約解除権について定めるものである。ここでは錯誤無効、詐欺取消の主張の可否に関しては触れられていないが、担保責任の免除を問題としているのであり、錯誤無効、詐欺取消の要件を充足する場合には、その主張が認められると考えられよう<sup>4)</sup>。

売主が特約によって担保責任を免れる場合であっても、錯誤無効、詐欺取消の要件を満たす限り、これらを適用すべきである（買主から錯誤無効、詐欺取消を主張されて原状回復義務を負う。）と考えられる。

##### 【売主の担保責任を免除する特約の効力】

原則：有効

例外：

- ① 出品者が出品物の全部又は一部が他人に属すること、数量が不足していること、出品物の瑕疵があることについて売主が知っているにもかかわらず、これを告げないで取引した場合は、特約は無効。
- ② 商品等の説明が不十分である場合で取引の重要な

事項に錯誤がある場合には、錯誤無効（95条）や詐欺取消し（96条1項）が認められる可能性がある。

このように整理すると、ノークレームノーリターン特約の問題を考える際にも参考となる。

もっとも、特約の効力が制限される場合がこれらのケースに限定されると考えるのは狭きに失し、相手方の保護に欠けると考えられる。

##### ②定型約款による契約

民法に新設された定型取引・定型約款に関する定めでは、約款が当事者を拘束する根拠を、定型約款を契約の内容とすることについての当事者間の合意または意思の推定に求める（548条の2第1項1号および2号）。

さらに、約款の条項が相手方に対して一方的に権利を制限または義務を加重するものである場合には合意をしなかったものとみなす（548条の2第2項）。

すなわち、約款の条項が不当である場合には、定型約款の合意自体が否定され、約款の内容の合理性と拘束力の有無が連動していると言える。

ノークレームノーリターン特約は、取引条件について売主が定め、買主には交渉の余地が残されていない点で、約款による取引に類似するとも言える。上記の考え方は、ノークレームノーリターン特約の効力を検討する際にも参考となる。拘束力の根拠を当事者の合意の存在またはその推定に求める点では共通点が認められる。

#### （5）特別法との関係

##### ①消費者契約法

民法の特別法である消費者契約法に関しては、同法8条1項5号により、瑕疵担保責任の損害賠償義務の全部を免除する特約をしても、その特約は原則無効となる。また、同法8条の2第2号では、解除権を放棄させる条項も無効としている。

ただし、消費者契約法は、消費者契約（事業者と消費者との間の契約）に適用されるのであり、消費者間（個人間）取引には適用されない（同法2条3項）。

##### ②特定商取引法

インターネットオークションやネットショッピング、フリマアプリのユーザー間取引も、インターネット上で行われる売買取引であるので、売主が事業者である場合は、特定商取引法の適用を受ける。

特定商取引法は、商品の引渡しから8日間以内であれ

ば購入者は申込の撤回または契約解除を申し出ることができるとしている（同法15条の3）。クーリングオフ制度と類似するが、次に述べる特約による排除が認められる点や、引き取り・返品のコストを購入者負担としている点などがクーリングオフと異なり、「法定返品権」と呼ぶ。

販売業者は、特約の存在をあらかじめ表示しておくことによって、法定返品権を発生させないことも可能である。この特約は、ノークレームノーリターン特約と類似する面もある。

また、販売業者は、商品の対価・支払条件等と同様、瑕疵担保責任について特約を定めるときは、その内容を広告上に表示する義務を負う（同法11条）。

上記で述べた通り、特定商取引法は販売業者と購入者との間の関係を規律するものであり、消費者間（個人間）取引には適用されない。

### 3 おわりに

Eコマースやアプリの普及により、個人間取引は飛躍的に増加し、それに伴う法的問題・紛争も増加している。その解決の判断基準および紛争処理システムの整備が追い付いていないように思われる。個人間取引それ自体は古くより存在していたのであり、民法は元々個人間取引に適用されるものでもあった。しかし、昨今の個人間取引の増加に対しては、典型的な民法の枠組みだけで対処しきれないのが一因と考えられる。消費者契約法や特定商取引法などの特別法も、事業者との情報・交渉力格差から消費者を保護することを目的としており、個人間取引に必ずしも対応しきれないものでない。民法改正によって新設された定型約款に関する定めも同様である。

ただし、これら民法および特別法およびこれに関する議論は、参考になる部分がある。さらに、経済産業省が公表している「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」は、各法律および裁判例を横断的に検討・整理したものであり、この問題を考える指針として有用である。

新しい問題が次々と発生することも予想され、問題発見および解決能力を高めることが求められている。これは法律分野においても例外ではない。立法・司法・行政が各々適切に役割を果たし、ADRなど民間活力も利用されるべきである。社会のニーズを意識した実務・教育・研究・政策立案が必要となって行くであろう。

#### 注

- 1) 経済産業省「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（平成30年8月）1-7-4「ノークレーム・ノーリターン」特約の効力、および、松本恒雄編『電子商取引及び情報財取引等に関する準則と解説』平成28年版（商事法務）142頁では、「ノークレームノーリターン」とは、「インターネット・オークションその他ユーザー間プラットフォームに出品された商品の説明欄等で、出品者が『『ノークレームノーリターン』をお願いします。』等と記載している場合をいう。」と定義されている。
- 2) 約款に従う意思の推定によって約款に拘束力を認める裁判例が古くから存在し、例えば、大審対象4・12・24は、当事者が特に保険約款によらない旨を表示しないで契約したときは反証ない限り、約款による意思で契約したと推定されるとしている。
- 3) 経済産業省「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（平成30年8月）1-7-4「ノークレーム・ノーリターン」特約の効力。
- 4) 瑕疵担保責任と錯誤無効のどちらが優先するかという問題が論じられている。その帰結によっては、担保責任免除特約が錯誤無効の主張をも制限するものと考えられる余地はある。判例は、錯誤優先説または当事者の主張に即して瑕疵担保責任または錯誤の適用を認めているとの指摘もある。最判昭和33年6月14日民集12-9-1492、最判昭和41年4月14日民集20-4-649など。

#### 参考文献一覧

- 1) 「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（経済産業省、2018年8月）
- 2) 松本恒雄編『電子商取引及び情報財取引等に関する準則と解説』平成28年版（商事法務、2016年9月）
- 3) 潮見佳男『基本講義債権各論Ⅰ』第3版（新世社、2017年6月）